Tecnología de negocios
para que las cosas sucedan.

SOLUCIONES DE MOVILIDAD, ESCRITORIO
E INFRAESTRUCTURA.

BANGHO Profesional

BIEN CERCA DE LOS LÍDERES

GARANTÍAS BANGHÓ

EQUIPOS PARA ORGANIZACIONES

ÍNDICE

1. Niveles de Servicios Disponibles
2. Procedimiento y Gestión de Garantías
3. Modalidad CARRY IN
4. Modalidad ON SITE
5. Zona XPRESS
6. Apertura de Gabinetes
7. Procedimiento DOA (dead on arrival)
8. Consideraciones y Limitaciones

Rev. Septiembre 2014

Este servicio proporciona soporte remoto y en sitio de alta calidad para equipos **Banghó línea "Organizaciones"** con el objetivo de mejorar la disponibilidad y productividad. Adicionalmente se ofrece la posibilidad de seleccionar diferentes niveles de tiempos de respuesta y cobertura que se ajusten a las necesidades de negocio específicas.

Niveles de Servicios Disponibles

			Desktops – Net/Notbooks – All in One - Sist. Inf. - Tablets			
			CABA + GBA		INTERIOR	
			Respuesta	Solución	Respuesta	Solución
3 años	ON SITE	Premium	24hs.	24hs.	-	-
		Executive	72hs.	72hs.	72hs.	5d hábiles
		Standard	72hs.	7d hábiles	72hs.	7d hábiles
	Carry In (CAS)		-	5d hábiles	-	8d hábiles

*se excluye Tierra del Fuego. Ver Consideraciones y Limitaciones.

Procedimiento de Garantía para equipos línea "Organizaciones"

Consideraciones Generales

Para la correcta Gestión de Garantía, se deberán respetar los procedimientos indicados en este documento y en el Manual del Usuario Banghó, en donde encontrarán además el Certificado de Garantía correspondiente.

Dentro del empaque del equipo encontrará los drivers de instalación. En caso de extravío o dudas sobre este material, por favor comunicarse con la **Mesa de Ayuda Banghó al 0810-888-2264 opción 2-6 ó vía e-mail a onsite@bangho.com.ar**

Gestión de Garantías (Desktops – Net y Notebooks – All in One – Monitores - Servidores)

1. Ante un eventual caso de falla, usted debe comunicarse con la **Mesa de Ayuda Banghó al 0810-888-2264 opción 2-6 ó vía e-mail a onsite@bangho.com.ar**
2. La Mesa de Ayuda brindará soporte de primer nivel a fin de solucionar los problemas básicos (ejemplo: Instalación de drivers, usabilidad del producto, configuración del equipo).
3. En caso de tratarse de una falla de hardware, la **Mesa de Ayuda Banghó** le indicará al Usuario como proceder dependiendo de la modalidad de Garantía adquirida.

Modalidad CARRY IN

Opción de reparación a través de CAS (Centro Autorizado de Servicio)

• La Mesa de Ayuda asigna al usuario un número de llamada para que envíe el equipo al CAS asignado en un lapso no mayor a 15 días corridos, superado este plazo caducará el número de asignación brindado;
• Una vez recibido el equipo en el CAS, este realiza las siguientes acciones:

a) Verificación de fajas de garantía e integridad de equipo.
b) Diagnóstico de fallas.
c) En caso de ser necesario el CAS solicita a Banghó el repuesto para la reparación;
d) Si no es necesario el reemplazo de partes el CAS resuelve el inconveniente y finaliza la intervención.
e) El CAS da aviso al usuario sobre la finalización de la intervención.

El traslado del equipo desde y hasta el CAS Banghó corre por cuenta del usuario.

Criterios de Reparación particulares para Netbooks y Notebooks

• Reparaciones básicas que serán realizadas por los CAS: cambio de RAM, CPU, HDD, ODD, Wifi y adaptador de batería.
• Reparaciones complejas que serán exclusivamente realizadas por la Central de Soporte de Banghó: cambio de motherboard, pantalla LCD, bisagras, teclado, problemas de chasis, etc.

El traslado del equipo corre por cuenta de Banghó.

Los equipos son cerrados por el CAS Banghó con las fajas de garantía correspondientes de color azul, provistas por Banghó.

Opción de envío al Banghó Ó Lab. para equipos adquiridos en CABA - GBA

Banghó dispone de un Centro de Atención personalizada, el Banghó Lab, ubicado en la calle Viamonte 2451- CABA, a dónde pueden llevar o enviar su equipo a reparar, sin cita previa. El Banghó Lab atiende de lunes a viernes entre las 9:00 hs y las 18:00 hs

El traslado del equipo hasta el Banghó Lab corre por cuenta del usuario.

Modalidad ON SITE

Se proveerá asistencia On-Line, en el horario indicado, a través de un representante de atención al cliente de la Mesa de Ayuda Banghó, dicho representante guiará y ayudará al cliente en la identificación del problema y apertura de una solicitud de servicio.

Para la apertura on-line de solicitudes de servicio el solicitante deberá proveer el número de serie del equipo a reparar.

Tiempo de Resolución de Solicitudes

Las solicitudes de servicio serán atendidas y solucionadas según el nivel de servicio adquirido o en la fecha acordada telefónicamente con el usuario de lunes a viernes (días hábiles) de 9hs. a 18hs.

Información Necesaria para el Registro de Solicitudes vía web

Para el registro de solicitudes vía web, el cliente deberá registrarse en: **http://www.bangho.com.ar/bangho-plus/soporte-on-site**, en respuesta Banghó proveerá de un nombre de usuario y password el cual podrá ser utilizado para registrar cualquier solicitud de servicio en adelante.

Instructivos de uso del portal zona express, estarán disponibles para el usuario en formato electrónico. Para registrar una solicitud el cliente deberá proveer la siguiente información:

• Número de serie del equipo: información imprescindible.
• Contacto: nombre y apellido de persona que recibirá al personal técnico.
• Teléfono: para contacto con el usuario.
• Dirección de visita técnica: lugar donde se realizara el servicio on site.
• Tipo de problema: ubicar la falla en el campo correspondiente.
• Explicar el problema: información adicional de la falla;
• Horario de atención: franja horaria en que el técnico puede realizar el servicio.

Teclado, Mouse y Parlantes: se ejecutan bajo modalidad “mejores esfuerzos”.

A criterio de Banghó los servicios serán entregados usando una combinación de diagnósticos remotos, en sitio y cualquier otro método de entrega, incluyendo la entrega en sitio de partes reemplazables por el usuario final sin necesidad de presencia de un técnico especializado, como ser teclado, mouse, etc.

Banghó determinara el método de entrega apropiado para proveer un soporte al cliente efectivo y oportuno.

Un compromiso de tiempo de respuesta en sitio no aplica si el mismo puede ser entregado a través del uso de herramientas de diagnóstico remoto, soporte remoto o los métodos descritos en el párrafo anterior.

Apertura de gabinetes (Desktops)

Aquellos clientes Corporativos que por diversos motivos (recambio de partes sencillas como ser Discos, memorias, Unidades Ópticas) necesiten realizar aperturas en los gabinetes (Desktops exclusivamente) deberán enviar un mail solicitando la autorización a: garantia@bangho.com.ar indicando los números de serie y el motivo.

Procedimiento DOA (dead on arrival)

Se considera DOA a los casos donde los equipos presenten problemas de fabricación y se refleje la

falla desde el primer momento de uso del producto.

Consideraciones especiales para DOA

1. El equipo no podrá exceder los 3 días hábiles de uso desde la fecha de entrega.
2. El equipo nopodrá exceder los 20 días hábiles de la fecha de compra.
3. Los equipos deberán estar en condiciones óptimas, en su aspecto y cuidado total y el Sistema Operativo sin activar.
4. Se considera DOA de LCD a partir de dos (2) píxeles quemados.
5. Si los equipos se devuelven incompletos (falta de packaging, drivers, manuales etc.) se hará un cargo por el mismo o bien se quietará el material faltante al equipo que Banghó repondrá.
6. No se aceptarán como DOA para cambio, equipos con daño físico, tales como golpes y rayones.

Gestión de casos DOA

Comunicarse con la **Mesa de Ayuda Banghó al 0810-888-2264 opción 2-6 ó vía e-mail a on site@bangho.com.ar** quien tomará el incidente como tratamiento urgente y le indicará como proceder.

Consideraciones y Limitaciones (Legales)

El uso de este equipo deberá hacerse siguiendo y respetando las especificaciones técnicas, instalaciones, indicaciones y/o consejos que se formulan en el manual del usuario.

La presente garantía tiene validez para las PC`s y/o Notebooks adquiridas y/o en uso dentro del territorio de la República Argentina ya que los mismos fueron diseñados para trabajar de acuerdo a los estándares vigentes en el citado país.

La modalidad de atención ON SITE rige para Capitales y/o Ciudades principales del país (+100.000 habit., SE EXCLUYE TIERRA DEL FUEGO) Aquellas garantías que se ejecuten en sitios que no cuenten con fácil acceso podrían sufrir eventuales demoras, no pudiendo el cliente efectuar reclamo alguno. Asimismo el cliente no podrá reclamar la atención de una garantía cuando por motivos de fuerza mayor (paros, huelgas, motivos climatológicos, etc) le sea imposible al fabricante la concurrencia al sitio.

Al momento de gestionar una garantía, el cliente es el responsable del contenido legal de los programas instalados y de sus licencias de uso.

La garantía incluye la reparación del equipamiento objeto de la solicitud de servicio técnico y en ningún caso el usuario podrá exigir el reemplazo del mismo por uno nuevo. Para acelerar los tiempos de reparación Banghó puede optar por el reemplazo transitorio del equipo. El equipo del usuario será repuesto al completarse el ciclo de reparación. Los equipos deberán estar instalados en lugares propicios para su correcto funcionamiento. No se incluyen tareas de mantenimiento preventivo.
El soporte de software se limita exclusivamente al software instalado y licenciado con el equipo (Sistema Operativo) al momento de la entrega. Quedan excluidos de la garantía la recuperación de datos y aplicativos instalados por el usuario. El usuario/cliente será responsable de realizar los backups correspondientes. La garantía no cubre, en ningún caso, la recuperación de la información alguna no haciéndose responsable el ensamblador de la eventual pérdida de la misma.
El soporte de software no incluye la resolución de problemas relacionado con periféricos instalados por el usuario y conectividad en red. La garantía de reparación no incluye al hardware adicional instalado por el usuario, aún si este fuere instalado por personal autorizado.

La garantía no cubre daños físicos (golpes, roturas) o fallas por maltratos (derrame de líquidos, calor o frio excesivo, exposición a radiaciones intensas, campos magnéticos, instalación de software malicioso, instalación(es) de conexión(es) externa(s) (red eléctrica, telefónica, antenas, o derivados de otras instalación(es), acción de siniestros (incendio, descargas atmosféricas, inundación, robo, tumulto o cualquier causa ajena al control del ensamblador).

El fabricante del equipo no se responsabiliza bajo ningún concepto por beneficio perdido, lucro cesante o cualquier consecuencia derivada de las fallas cubiertas por esta garantía.

El equipamiento será entregado con fajas de seguridad, las cuales deberán ser removidas para realizar cualquier reparación. Dichas fajas solo podrán ser removidas por personal autorizado, caso contrario hará caducar irremediablemente la garantía.
Esta garantía cubre mano de obra y piezas de recambio o repuestos. Se excluyen las partes o piezas que, bajo un uso normal, sufran desgastes y/o vida limitada menor que el plazo de cobertura de la presente garantía. (Ej.: baterías)

Las reparaciones que se originen por daño físico, maltrato, falta o rotura de fajas de seguridad y/o conexión de dispositivos externos en mal estado serán factibles de ser facturadas. Política de RMA en Pantallas LCD y pixeles quemados: Solo se considera falla desde 5 pixeles totales o 3 pixeles consecutivos.

Más información en www.bangho.com.ar/soporte/garantias